

# MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



MANUEL QUALITÉ - Approuvé par : Thierry Thibault - Dir.Tech.  
Réf-doc : do04500b\_pq - V2 - Mise à jour le : 28/04/2009 – Statut : Applicable

# 1 PRÉSENTATION DE « JD4 ÉDITIQUE »

## 1.1 Qui sommes-nous ?

JD4 est une société de service en éditique, spécialisée en composition automatique de documents hautement personnalisés multicanal (imprimés, documents électroniques). Pour les versions imprimées, nous privilégions l'impression numérique au détriment des procédés classiques.

Premier membre historique de la PODI en France (Print On Demand Initiative), nous sommes des ingénieurs et techniciens issus de grandes SSII (Thalès, Cap Gemini...).

Nous constatons :

- que l'intelligence logicielle ne suit curieusement pas la loi de Moore<sup>1</sup>,
- qu'il faut rapprocher les mondes, aujourd'hui encore le plus souvent séparés, de la grande informatique (Main frames), de la bureautique (PC) et de l'infographie (PAO traditionnelle),
- que, même dans l'informatique, il y a une place pour la Haute Couture et le Luxe.

Dans ce contexte, nos activités courantes concernent le conseil, la recherche, le développement et principalement la production documentaire variabilisée.

## 1.2 Notre politique

Pour ne pas entrer en concurrence directe avec nos confrères, notre cible privilégiée est le haut de gamme. Sur ce terrain, nous avons choisi nos armes : Qualité, Réactivité et Coût.

## 1.3 Notre stratégie

Pour satisfaire les 3 mots clés de notre politique, notre stratégie nous a conduits à cultiver :

- Les spécificités fonctionnelles :
  - composition entièrement automatique de haute qualité mixant textes, graphiques et images,
  - production multicanal simultanée (papier imprimé, documents électroniques...),
  - grande réactivité (24 h, 48 h...),
  - minimisation des risques (simulations, échantillonnages automatiques, certification du process par huissier...),
  - production industrielle, suivi permanent des exigences et des faits techniques.
- Les spécificités techniques :
  - infrastructures informatique type low-cost, plateformes PC en réseau (GRID),
  - environnement MS Windows XP/Vista, (ou Unix/Linux/OSx),
  - adoption des standards professionnels (XML, PDF, SQL, Postscript, PPML...),
  - systèmes embarquables genre « routeurs » (Rack 19 « empilables),
  - compatibilité avec les logiciels auteurs patentés (Quark, InDesign, Framemaker, MS Publishing, Word...).

---

<sup>1</sup> Loi formulée en 1965 par Gordon Moore, selon laquelle les performances des circuits intégrés doublent tous les dix-huit mois (mémoires et processeurs).

## 1.4 Notre tactique

Pour être une référence dans la haute qualité, JD4 est particulièrement attentif à :

- l'évolution des besoins et soucis de ses clients et du marché (écoute active),
- l'évolution et l'émergence de nouvelles technologies (R&D),
- l'évolution des standards et de l'état de l'art (veille technologique),
- la nature de l'offre des acteurs concurrents sur le marché (observatoire),
- la nature de l'offre des acteurs sous-traitant (partenariats).

Dans ce contexte, JD4 cherche en permanence à :

- améliorer la qualité de ses prestations,
- minimiser toute forme de risque,
- augmenter les différents facteurs de rendement (vitesse, volumétrie, sécurité...),
- innover et intégrer rapidement toutes formes de nouveautés utiles.

Ce souci nous permet de séduire nos prospects et de fidéliser nos clients.

## 1.5 Les résultats

Nous avons déployé des systèmes automatiques fonctionnant quotidiennement, sans faute depuis juin 2005 (Belambra-VVF).

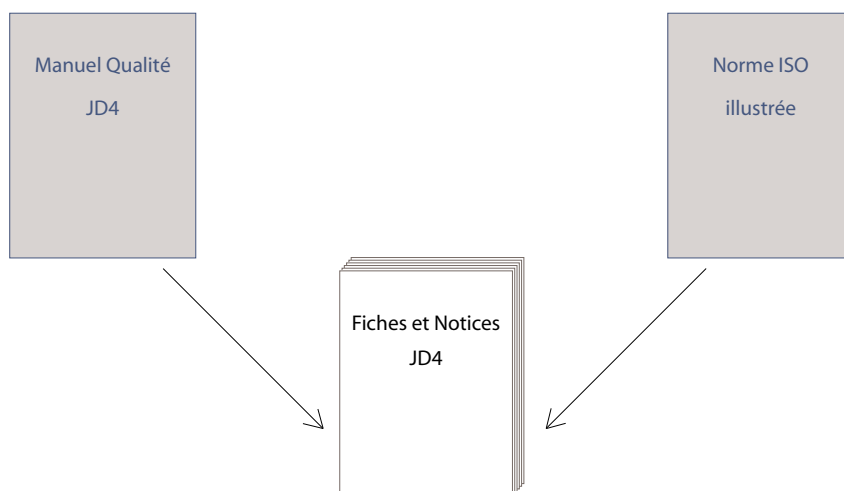
Nous avons des clients, déjà certifiés ISO, qui nous considèrent comme « prestataire essentiel » et, dans ce cadre, nous demandent de nous engager encore plus dans la minimisation des risques.

Progressivement, nous avons amendé notre stratégie en privilégiant les affaires récurrentes au détriment des affaires " one shot " ; ceci afin d'éviter le champ de bataille des guerres de prix. Par voie de conséquence, nous sommes essentiellement tournés vers les grands comptes. Nous privilégions franchement le secteur financier, secteur particulièrement sensible à nos spécificités et aux trois mots clés de notre politique.

Notre spécificité « multicanal » nous rend présents dans le domaine de la dématérialisation et nos rendements volumétriques nous font remarquer dans le domaine du stockage.

Par ailleurs, nous sommes soucieux de faire évoluer notre image de marque en remplaçant la connotation technique par celle du service.

## 2 MAÎTRISE DE LA DOCUMENTATION



### CE QUE DÉCRIT LE MANUEL QUALITÉ

- La politique et les objectifs qualité fixés par JD4 Editique
- Les dispositions prises par l'entreprise pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue d'un système de management de la Qualité au service de la satisfaction des clients et conformément aux exigences du référentiel ISO 9001 :2008.
- Cette démarche s'inscrit dans la recherche permanente de l'Excellence opérationnelle et de la performance économique.

### À QUI S'ADRESSE LE MANUEL QUALITÉ ?

A nos clients, à nos partenaires et nos collaborateurs afin qu'ils comprennent :

- Dans quel but a été bâti le système de management de la qualité.
- Les engagements que nous prenons en tant que prestataire dans notre métier.
- L'organisation mise en place pour garantir la qualité des prestations et l'amélioration des processus.

### COMMENT EST-IL GÉRÉ ?

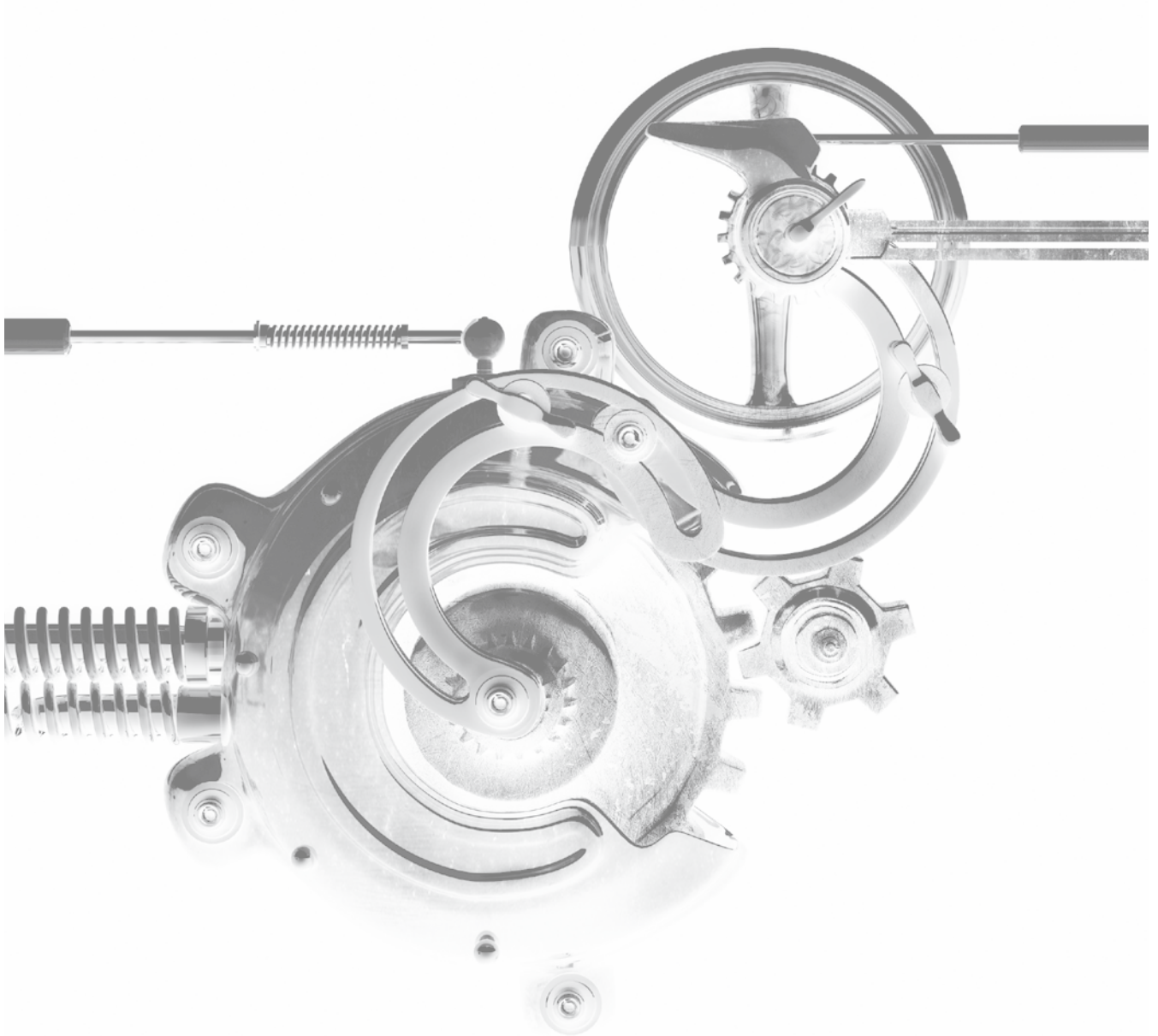
- Le Manuel Qualité est rédigé par le Responsable qualité. Il est approuvé par le Gérant.
- Il est mis en ligne dans l'entreprise et a vocation à être diffusé à l'extérieur.
- Il fait référence à un fond documentaire de notices et de gammes opératoires propres à la Société.
- Les évolutions suivent le même cheminement et l'indice de révision permet d'identifier les versions successives.

### LA NORME ISO ILLUSTRÉE

En complément du Manuel Qualité, la norme ISO Illustrée établit une correspondance fine entre les chapitres de la norme ISO et les éléments du fond documentaire des notices opératoires.

## PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

Le Manuel qualité s'applique à toutes les prestations éditiques fournies par JD4 à ses clients. Les activités de développement et de production sont définies et maîtrisées sous forme de processus opérationnels depuis la prise en compte des exigences du client (demande de devis) jusqu'à la livraison du produit conforme aux exigences devisées. N'entrent pas dans le périmètre les activités non contractuelles d'avant vente (démonstrations, échanges techniques préalables...). Les activités support nécessaires aux opérations sont également définies et maîtrisées sous forme de processus orientés vers un client interne ou externe (par ex : sous-traitants).



## 3 ORGANISATION

### 3.1 Responsable d'affaire

Pour conduire normalement une affaire et ainsi satisfaire les engagements formalisés dans les propositions commerciales acceptées par le client, un responsable d'affaire est désigné. Son rôle et sa responsabilité couvrent tous les aspects d'une affaire : interlocuteur unique vis à vis du client, il établit le devis, dialogue avec les sous-traitants, développe ce qui est nécessaire, conduit les opérations, supervise et contrôle la production de bout en bout et enfin élabore les factures.

Ces activités sont menées en conformité avec les notices documentaires concernées.

Les éventuels écarts de conformités vis à vis des exigences exprimées dans le Cahier des Charges, défauts, modifications et évolutions font l'objet d'un suivi systématique (Fiches de suivi des faits techniques et des exigences - notice nt00047b).

### 3.2 Collaborants - réseau de compétences

Au delà de ses propres capacités et savoir-faire, le Responsable d'Affaire est susceptible de mobiliser des ressources humaines complémentaires. Mis à part les sous-traitants de labeur, ces ressources constituent un réseau de compétences internes et externes de partenaires, de consultants et de spécialistes répertoriés.

### 3.3 Matrice de responsabilités

Pour l'entreprise, la conduite d'affaires représente une fonction de nature «verticale». En complément de cette organisation classique, il existe une organisation «horizontale» où tout agent, salarié interne ou collaborateur externe, concentre du savoir faire particulier de nature fonctionnelle ou technique. Dans ce contexte, l'agent «spécialiste» devient l'animateur d'un domaine dont il assure la R&D. Il imagine de nouvelles solutions, de nouveaux outils ou pratiques qu'il diffuse au sein de la communauté au travers de sessions de formation interne (ateliers) et de nouvelles notices documentaires («white papers»).

## 4 RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

### 4.1 Écoute des clients et objectifs qualité

La Direction de JD4 Éditique, par une écoute et une analyse des attentes actuelles et futures de ses clients et prospects a défini une politique et des objectifs qualité pour l'ensemble de ses activités d'édition. Une démarche d'Excellence opérationnelle doit permettre d'apporter aux clients la valeur ajoutée la plus forte possible.

Par ailleurs, JD4 Éditique prend en compte toute éventuelle exigence réglementaire ou légale qui lui serait applicable en qualité de prestataire.

### 4.2 Les objectifs qualité majeurs

- Obtenir la certification ISO 9001 pour être reconnu par les clients et prospects, en particulier par les «grands comptes» (eux-mêmes certifiés), comme prestataire fiable malgré l'envergure actuelle de JD4 Éditique.
- Satisfaire et fidéliser les clients par des solutions innovantes, des produits finis toujours conformes aux exigences et des délais courts toujours respectés.
- Sécuriser le développement rapide prévu à court terme : volumes croissants à traiter, délais courts à respecter, diversification des prestations...
- Maîtriser les coûts internes et externes (sous-traitance) tout en accroissant la valeur ajoutée proposée au client, en particulier pour les prestations récurrentes.

### 4.3 Amélioration continue

Le processus et les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration mis en oeuvre portent sur la conformité des affaires traitées et du système de management de la qualité ainsi que sur son amélioration et son efficacité.

### 4.4 Engagement de la Direction

Pour réussir à satisfaire et fidéliser nos clients, chaque collaborateur, sous-traitant et partenaire est engagé à mettre en oeuvre systématiquement les dispositions du présent système de management de la qualité. Aidé par le responsable qualité (Autorités et responsabilités - notice nt04506a), chacun dans son rôle doit contribuer à l'amélioration continue des résultats obtenus sur les processus développement et de production en matière de qualité, réactivité et coût. L'amélioration de la performance de nos prestations perçue par nos clients renforcera le développement et la pérennité de JD4 Éditique.

## 4.5 Revue de direction

Une fois par an au minimum, la Direction de JD4 Éditique revoit la pertinence du système de management de la qualité pour assurer son efficacité et sa capacité à tenir les objectifs et accroître la satisfaction des clients.

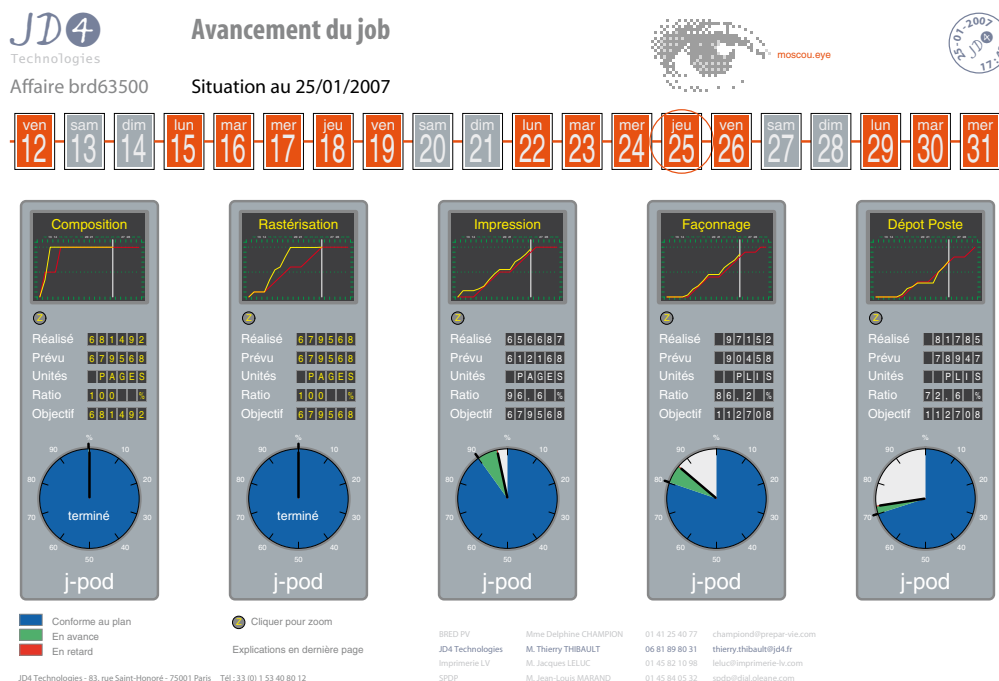
Les éléments d'entrée de cette revue sont au minimum les suivants :

- les retours d'information et les réclamations des clients,
- les résultats des processus en matière de conformité des prestations,
- les résultats des audits qualité (Management des audits qualité - document do0501a),
- l'état des actions préventives et correctives,
- tout changement prévisible ayant un impact sur le SMQ,
- l'avancement et l'efficacité des actions décidées lors de la revue précédente ,
- toute recommandation d'amélioration.

La revue de direction, préparée et animée par le responsable qualité, permet d'analyser les données ci-dessus, d'en déterminer les causes et les priorités d'action en fonction des criticités relatives et de confirmer ou de fixer la nature des actions.

Les décisions et actions à engager en sortie de revue de direction concernent au minimum :

- l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus,
- l'amélioration de la qualité des prestations en rapport avec les exigences du client et leurs évolutions (satisfaction et fidélisation)
- les besoins en ressources humaines et matérielles (qualification et quantification) pour assurer le niveau d'amélioration fixé.



## 5 DÉFINITIONS DES PROCESSUS

### 5.1 Processus opérationnels de conduite d'affaire (notice nt03001a)

- **Appréhension du Cahier des Charges, établissement du devis** (notice nt03002a).  
L'élaboration d'un devis repose sur un modèle de tableau de bord synthétique permettant d'apprécier, en terme de volume et de coût, les tâches à exécuter ou à sous-traiter. C'est à partir de ce document que la proposition commerciale est composée, validée et transmise au donneur d'ordres.
- **Planification, développement** (notices nt04006a, nt04004a, nt03010a)  
La planification repose sur l'acceptation du planning présent normalement dans le Cahier des Charges exprimé par le client. Pour les affaires à volumétrie conséquente, un plan de production détaillé est élaboré en faisant appel à des méthodes de type «recherche opérationnelle».  
  
Le développement des outils informatiques permettant de réaliser l'affaire s'insère dans la tradition de production industrielle. Ici tout est affaire de composants standard ou spécifiques. Ces composants sont toujours identifiés par un «part number», ils sont stockés dans des magasins virtuels et, pour les affaires récurrentes ou conséquentes, font l'objet d'une gestion de nomenclatures informatisée (gestion d'articles composés - composants).
- **Production** (gamme générique type gm01990a)  
La préparation de la production se fait selon un cycle itératif de :
  - adaptation des composants
  - génération de spécimens représentatifs fondée sur des techniques d'échantillonnage (BAT)
  - contrôle et validation de la conformité par le client (fiches des suivi)  
Lorsqu'il n'y a plus d'écarts de conformité, le client signifie son acceptation et la production finale de masse peut alors être démarrée («go»). Cette étape est illustrée par la production d'un «bon de travail» transmis aux sous-traitants.
- **Clôture et enregistrement conservatoire** (notices nt03004a, nt04005a)  
Lorsque la totalité des documents produits (imprimés physiques ou électroniques) se trouve routée (Poste, mails...), l'affaire est considérée comme terminée. Il s'agit alors d'émettre la/des factures et de sauvegarder le strict nécessaire pouvant être utile à l'avenir.

### 5.2 Processus support

- **Management des ressources humaines** (notice nt04501a)  
Ce processus satisfait les principes définis au chapitre 3 - Organisation.
- **Infrastructure et Environnement travail** (notice nt04503a)  
Ces dispositions visent à satisfaire les besoins en ressources matérielles nécessaires au bon déroulement des affaires.
- **Achats de produits et prestations** (notice nt04502a)  
Les approvisionnements directs liés à une affaire sont de la responsabilité du Responsable d'Affaire.

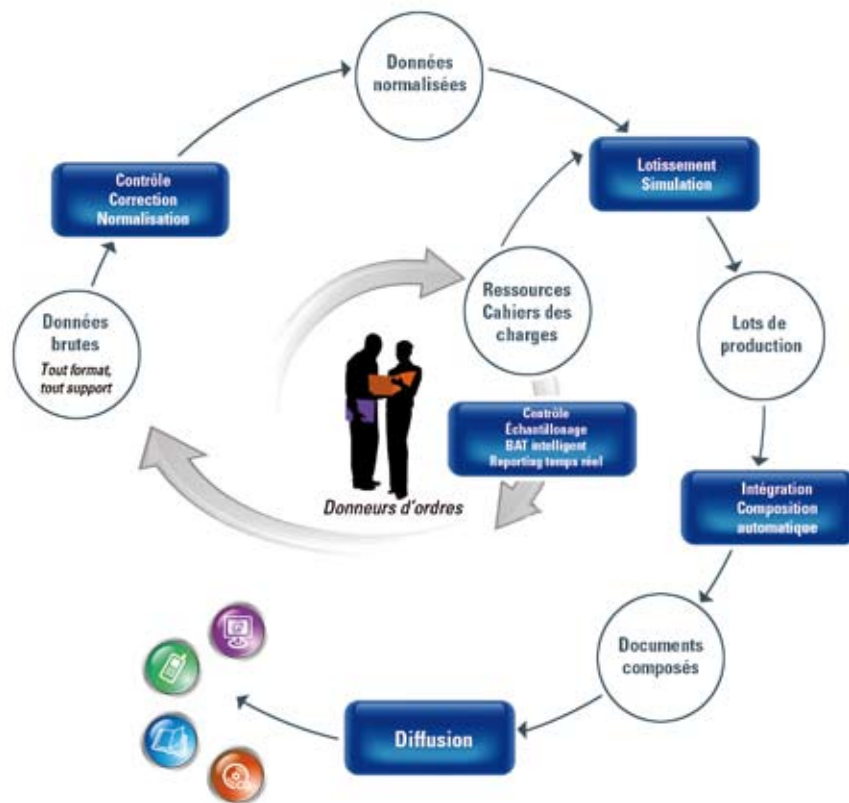
## 5.3 Processus de management

Le processus de management permet de fixer les objectifs, d'affecter les ressources nécessaires, de mesurer les résultats des processus, de développer la satisfaction des clients et de fixer, planifier les actions d'amélioration nécessaires.

Les autorités et responsabilités des personnes habilitées à réaliser les principales étapes de ces processus sont définies - titulaire et suppléant (notice nt04506a).

La documentation et les enregistrements du système de management de la qualité de JD4 Éditique sont définis par un paragraphe spécifique en fin du présent manuel

La maîtrise des produits ou prestations non conformes est défini par la notice nt00047b.



## 6 CORRESPONDANCE ENTRE NORME ISO 9001 : 2008 ET DOCUMENTS DU SMQ

NF ISO 9001 : 2008 (nt03000a)	Manuel Qualité (do04500a)	Notices documentaires JD4	
		Référence	Titre
4 Système de management de la qualité			
4.1 Exigences générales	2-5		
4.2 Exigences relatives à la documentation	2	nt03011a nt04504a nt04505a	Notices documentaires Suivi des courriers affaire Enregistrements et sauvegardes
5 Responsabilité de la direction			
5.1 Engagement de la direction	4.4		
5.2 Écoute client	1.4, 4.1		
5.3 Politique qualité	1.2, 4.1		
5.4 Planification	5.1	nt04006a	Ordonnancement des travaux
5.5 Responsabilité, autorité et communication	3	nt04506a	Autorités et responsabilités
5.6 Revue de direction	4.5		
6 Management des ressources			
6.1 Mise à disposition des ressources			
6.2 Ressources humaines	5.2	nt04501a	Ressources humaines
6.3 Infrastructures	5.2	nt04503a	Environnement de travail
6.4 Environnement de travail	5.2	nt04503a	Environnement de travail

NF ISO 9001 : 2008 (nt03000a)	Manuel Qualité (do04500a)	Notices documentaires JD4	
		Référence	Titre
7 Réalisation du produit			
7.1 Planification de la réalisation du produit	5.1	nt03001a	Processus de réalisation d'affaire
7.2 Processus relatifs aux clients	51	nt03002a nt03004a	Devis et propositions commerciales Établissement des factures, avoirs et devis estimatifs
7.3 Conception et développement	5.1	nt03010a nt04001a nt04002a nt04003a nt04004a nt04005a	Composants Gestion des préférences Gestion des répertoires, dossiers applicatifs Logs - traçage des opérations Modules programmés Suivi et distribution d'applications
7.4 Achats	5.2	nt04502a	Achats
7.5 Production et préparation du service	5.1	nt03001a	Processus de réalisation d'affaire
7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	ND		
8 Mesures, analyse et amélioration			
8.1 Généralités	1.4, 5.3	nt00047b nt01882a nt04507a	Dispositif Unifié de Normalisation des Exigences Problématique de l'échantillonnage Mesures, analyses et amélioration continue
8.2 Surveillance et mesures	5.3		
8.3 Maîtrise du produit non conforme	5.3		
8.4 Analyse des données	5.3		
8.5 Amélioration	5.3	do04501a	Management des audits qualité

## 7 LE SUCCÈS AVEC NOS CLIENTS

### Banques, assurances et organismes de crédit

- BNP Paribas
- BRED Prépar-Vie
- Caisse d'Épargne
- Cofinoga
- CNP
- Finama
- Finaref

### Industriels, voyagistes, agences de communication...

- Belambra-VVF
- Ketchum
- Total

### VPC

- La Redoute

# HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS

Date	Indice	Auteur	Edition et motifs d'évolutions
15/04/2009	1.0	collectif	Édition initiale
17/04/2009	2.0	collectif	Première édition publiée
28/04/2009	2.1	collectif	Première édition publiée - corrigée